

POGLEDI I MIŠLJENJA

Primljeno: prosinac 2011.

RENATA PRAŽETINA KALEB*

Oblici mobinga i sudska zaštita žrtava mobinga

U radu se razmatra institut mobinga i njegov položaj u hrvatskom radnom pravu. Razrađuju se vrste mobinga te načini njegova sprječavanja. Iako se prema članku 130. Zakona o radu¹ mogu procesuirati slučajevi mobinga, sudska zaštita je zasada neučinkovita. Iskustva u praksi govore o sve većem broju osoba koji se obraćaju za pomoć zbog zlostavljanja na poslu, ali još nema šireg istraživanja toga fenomena. Kako je nezaposlenost velika i prijetnja otkazom nije bezazlena, radnik pristaje na sve što mu je naređeno, nemajući pri tome nikakve zaštite za razliku od država Europe u kojoj ipak postoje moćne sindikalne organizacije. Novi Kazneni zakon² koji će se primjenjivati od 1. siječnja 2013. godine predviđa mobing kao kazneno djelo u okviru kaznenog djela iz članka 133., zlostavljanje na radu.

UVOD

Mobing, kao oblik nasilja, karakterizira psihičko zlostavljanje ili maltretiranje, psihički teror ili moralno zlostavljanje. Sve to se događa na radnome mjestu i upravo to je ono što razlikuje ovo psihičko zlostavljanje od drugih. Kao pojam u Hrvatsku je došao tek u XXI. stoljeću, iako postoji odavno. Znanstvenicima je postao zanimljiv tek zadnjih 20 godina jer je tada postao učestaliji i agresivniji. U zadnjih 20 godina promijenjene su koncepcije odnosa prema radniku i radnim odnosima, odnosno, radnici su dobili veliku vrijednost i prava.

Mobing, kao oblik psihičkog nasilja, pokazuje nam da koliko god neki ljudi bili zreli uvijek će, svjesno ili nesvjesno, utjecati na rad drugih, omalovažavati ih, ometati ih pri radu te činiti druge nimalo ugodne stvari koje će ionako težak i neugodan rad činiti još gorim. Njime se hrvatsko pravo zasad premalo bavi, iako se smatra da je podosta zastupljen u društvu. Jedna od važnih činjenica je i ta da ćemo se s mobingom susresti i u skoroj

* Renata Pražetina Kaleb, mag. iur., sutkinja Općinskog kaznenog suda u Zagrebu i izmiritelj Centra za mirenje pri HGK.

¹ Zakon o radu. (NN 149/09., 61/11.)

² Kazneni zakon. (NN 125/11.)

budućnosti, te su velike mogućnosti da našu ambicioznost i želju za novim saznanjima u praksi ograniče određeni ljudi upravo metodama mobinga.

Mobing se počeo proučavati kako bi se odnosi između radnika poboljšali i smanjila njegova učestalost. Na razvoj mobinga je utjecala činjenica da se povećala konkurentnost na tržištima, povećale su se neke krize, globalizacija je sve žešća, te su posljedice toga svega nesigurnost radnih mjesta i očekivanje fleksibilnosti radnika, koje su dovele do veće učestalosti mobinga. U današnjem društvu mobing se ne odnosi više samo na pojedinca već i na cijelo društvo. Mobing osim psihičkih posljedica za pojedinca, donosi i troškove za poslodavca i državu jer žrtve odlaze na preglede, bolovanja i prijevremene mirovine zbog mobinga. Sama riječ mobing dolazi od engleskog glagola *to mob*, koji na hrvatski jezik možemo prevesti kao *navaliti* ili *nasrnuti*.

Prvi znanstvenik koji je počeo istraživati ovaj fenomen bio je njemački psiholog Heinz Leymann i on je prvi upotrijebio naziv *mobing* za određena ponašanja na radnome mjestu, odredio njegove karakteristike, posljedice na zdravlje, a osnovao je i kliniku za pomoć žrtvama. Riječ *mobing* Leymann je posudio iz etologije Konrada Lorenza. Naime, Lorenz je tom riječi nazvao ponašanje nekih vrsta životinja koje udružujući se protiv jednog svog člana, napadaju ga i istjeruju iz zajednice, dovodeći ga ponekad i do smrti. Slično ponašanje ljudi u radnoj sredini Leymann je nazvao mobingom.

Sa sustavnim proučavanjem mobinga započeto je prije desetak godina. Naime, u zadnjoj dekadi XX. stoljeća promijenjen je odnos prema radniku i radnim pravima. Prava radnika su veća. Stoga su nastala mnoga istraživanja toga fenomena sa željom da ga se što bolje prepozna i odrede njegove značajke kako bi se moglo raditi na poboljšanju kvalitete međuljudskih odnosa i na prevenciji mobinga.

S druge pak strane velika konkurencija na tržištu, globalizacija, organizacijske promjene (privatizacija, spajanje, restrukturiranje, informatizacija), ekonomska kriza, *new economy*, nesigurnost radnih mjesta i očekivanje fleksibilnosti od radnika, doveli su do povećanja učestalosti mobinga. Moralna maltretiranja postala su uočljivija više nego ikada. Poslodavci su prisiljeni analizirati svaki problem koji ima negativne posljedice na produktivnost i na troškove proizvodnje. Istraživanja su dokazala da je jedan od važnih čimbenika u povećanju troškova i mobing te se procjenjuje da su troškovi koje ima poduzeće zbog mobinga sljedeći: godišnji gubitak je od 30.000 do 100.000 \$ po radniku koji je bio izvrgnut mobingu.

U Njemačkoj jedan radnik koji je bio izvrgnut mobingu košta poduzeće između 25 i 75 tisuća eura godišnje zbog gubitaka uzrokovanih izbivanjem s posla zbog bolovanja, smanjenja radnog učinka i zbog pogrešaka u radu. Statistički podaci ukazuju da 50% radnika izvrgnutih mobingu ide na bolovanje 6 tjedana godišnje, 31% od 1,5 mjeseci do 3 mjeseca, a 11% ostaje kod kuće na bolovanju više od 3 mjeseca godišnje.³

³ O mobingu vidjeti opširnije u: Koić, Apostolovski, 2005:1 i dalje; Kostelić-Martić, 2005:23.

1. DEFINICIJA MOBINGA

Mobing kao psihološki teror u poslovnom životu odnosi se na neprijateljsku i neetičku komunikaciju koja je usmjerena na sustavan način od strane jednog ili više pojedinaca, uglavnom prema jednom pojedincu, koji je zbog mobinga stavljen u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti da se obrani u njoj od stalnih maltretirajućih aktivnosti. One se odvijaju s visokom učestalošću (najmanje jednom tjedno) i u dužem razdoblju (najmanje 6 mjeseci). Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja, to maltretiranje dovodi do značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje.

Aktivnosti kojima se radnik zlostavlja mogu se ovako podijeliti:

1) **napadi na mogućnost adekvatnog komuniciranja** – nadređeni i/ili kolege ograničavaju mogućnost izražavanja žrtve; žrtva se prekida u razgovoru; odbijaju se neverbalni kontakti sa žrtvom (izbjegavaju se pogledi, ne primjećuju se znakovi npr. dizanje ruke itd.)

2) **napadi na mogućnost održavanja socijalnih odnosa** – žrtva se stalno izolira, nitko joj se ne obraća, svi se ponašaju kao da žrtva ne postoji, žrtva je premještena u ured daleko od kolega, ne poziva se na zajedničke sastanke, neformalna druženja kolega i slično

3) **napadi na osobnu reputaciju** – izmišljanje priča o žrtvi i njenom privatnom životu, ogovaranje, ismijavanje, negativni komentari osobnih karakteristika žrtve itd.

4) **napadi na kvalitetu profesionalne situacije** – stalne kritike i prigovori, vrijeđanja, pretjerana kontrola, stalna kažnjavanja i niska ocjena rada, žrtvi se ne daju radni zadaci i oduzimaju joj se sredstva za rad npr. telefon, računalo (sindrom *praznog stola*), zadaju joj se zadaci neprilagođeni profesionalnoj kvalifikaciji (zadaci su ili prejednostavni ili preteški i zahtijevaju od žrtve sposobnosti koje nema, cilj je natjerati žrtvu da pogriješi), zatrpavanje zadacima i određivanje kratkih rokova (sindrom *punog stola*), stalno mijenjanje radnih zadataka

5) **napadi na zdravlje** – žrtvu se prisiljava obavljati zadatke koji narušavaju njeno zdravlje, ne dopušta joj se odlazak na godišnji odmor ili na slobodne dane, prijeti se fizičkim napadima, žrtvu se seksualno zlostavlja (u nekim istraživanjima pod terminom "mobing" se podrazumijeva samo psihološko zlostavljanje i proučava se odvojeno od seksualnog zlostavljanja i tjelesnog nasilja, dok su u drugim tjelesno i seksualno nasilje samo jedan od oblika mobinga kao moralnog maltretiranja).

Mobing je daleko više od povremenih konflikata ili uredskih svađa. Tko prakticira mobing ima svjesnu namjeru (rijetko nesvjesnu) da naškodi radniku i/ili da ga na kraju prisili da napusti radnu sredinu.

2. VRSTE MOBINGA

S obzirom na smjer akcija mobing dijelimo na okomiti i vodoravni.

Okomiti mobing se odnosi na situacije u kojima:

- pretpostavljeni zlostavlja jednog podređenog radnika
- pretpostavljeni zlostavlja jednog po jednog radnika dok ne uništi čitavu skupinu (strateški mobing, *bossing*), te
- jedna skupina radnika (podređenih) zlostavlja jednog pretpostavljenog.

Vodoravni mobing se javlja između radnika koji su u jednakom položaju u hijerarhijskoj organizaciji. Osjećaj ugroženosti, ljubomora i zavist mogu potaknuti želju da se eliminiira neki kolega pogotovo ako postoji uvjerenje da eliminacija dotičnog njega vodi napretku u karijeri. Čitava skupina radnika zbog unutrašnjih problema, napetosti i ljubomore može izabrati jednog radnika *žrtvenog jarca* na kojem će dokazati da su snažniji i sposobniji.

U Italiji u 55% slučajeva mobinga radi se o okomitom mobingu, a u 45% o vodoravnom mobingu. U samo 5% slučajeva radi se o mobingu skupine radnika prema nadređenom.

2.1. Je li seksualno uznemiravanje mobing

Seksualno uznemiravanje (*harassment*) je jedan od načina mobinga, a definira se kao svaki oblik neželjenog verbalnog, neverbalnog i fizičkog ponašanja seksualne prirode, svaki pokušaj seksualnog utjecaja osobe na osobu, s ciljem ili učinkom povrede dostojanstva osobe, koji je uznemiruje, zbunjuje i doživljava se neugodnim. Ova ponašanja mogu se usmjeravati od muškarca prema ženi, žene prema ženi ..., između nadređenih prema podređenima. Seksualno uznemiravanje realizira se kao zloupotreba moći ili kontrole ili zamjene nečega za nešto (seks kao uvjet), uz insistiranje na pokornosti i poslušnosti. Primjerice, nudi se promaknuće na bolje radno mjesto, veća plaća i sl., ili prijetnje i zastrašivanje ovisno o tome prihvaćaju li se seksualne ponude ili ne prihvaćaju. Postoje još neki načini seksualnog uznemiravanja gdje je uspostavljanje neprijateljskog seksualiziranog ambijenta u radnom prostoru, gdje se ponavljaju neugodne radnje, riječi i ponašanja seksualne prirode, vicevi, šale, geste, neželjeni dodiri, pogledi, usputna dobacivanja, neželjeni komentari ponašanja i odijevanja.

3. ŽRTVE MOBINGA

Mobingu su jednako izloženi i žene i muškarci. Muškarci češće doživljavaju prijetnje ili fizičke nasrtaje, a oko 15% žena susrelo se i sa seksualnim ugrožavanjem na poslu.

Najčešće žrtve uznemiravanja su tihe i mirne, povučene radnice niže razine obrazovanja, koje šute i trpe, često zastrašene i osjećajem manje vrijednosti, kojima se može lako manipulirati. Među ispitanicima visoke stručne spreme najčešće su žrtve mlade osobe pune entuzijazma, čija je karijera u usponu i nije u skladu s očekivanjem okoline ili planova nadređenih osoba.

Druga istraživanja su pokazala karakteristične žrtve mobinga:

- "poštenjaci" – osobe koje su uočile i prijavile nepravilnosti u radu, tjelesni invalidi, višak radne snage, mlade osobe tek zaposlene i starije osobe pred mirovinom;
- osobe koje traže više samostalnosti u radu ili bolje uvjete rada;
- osobe koje nakon godina besprijeckornog rada traže priznavanje radnog položaja i povećanje plaće;
- osobe različite religije (u mnogim europskim zemljama pripadnici muslimanske vjeroispovijesti ponekad su izloženi ismijavanjima zbog čestih napuštanja radnog mjesta i odlaska na molitvu, 3–4 puta na dan);

- osobe drugačijeg etničkog porijekla, različitog spola (žena u skupini muškaraca ili muškarac u skupini žena), različite seksualne orijentacije, vrlo kreativne osobe ili ekscentrične osobe. Isto tako bolesne osobe koje imaju česta izbijanja s radnog mjesta zbog bolovanja mogu izazvati nezadovoljstvo u poslodavca. Često su postupci usmjereni na pogoršanje zdravstvenog stanja radnika (npr. radniku koji ima bolove u kralježnici dodjeljuju se poslovi utovarivanja i istovarivanja i sl.).

Naročito su ugrožene osobe koje su zadnje zaposlene u nekom poduzeću, jer se zbog osjećaja ugroženosti u odnosu na njih odmah započinje s mobingom, izoliranjem, omalovažavanjem i sl.

4. REAKCIJE ŽRTAVA MOBINGA

Istraživanja pokazuju uobičajeni obrazac reagiranja na moralno zlostavljanje. Karakteristične su sljedeće reakcije:

1) **Početno samookrivljavanje** – prva pomisao žrtve je da je on/ona sigurno nešto pogriješio i da krivnja leži u njemu. Uobičajene misli koje se javljaju u tom razdoblju su: *"U čemu sam odgovoran za situaciju koja se dogodila (kreirala)?"*, *"U čemu sam pogriješio?"*, *"Ne razumijem što se zbiva?!"*, a karakteristični su osjećaji zbunjenosti i anksioznosti.

2) **Osamljenost** – osjećaj da je ostao sam i da se to samo njemu događa. Žrtva se često srami zbog svega što se događa i boji se da joj drugi neće vjerovati, pa stoga ne govori o problemu s obitelji i prijateljima. Također se javlja bojazan kako bi ga drugi mogli okrivljavati. Ponekad ako i iznesu svoj problem, u obitelji ne nailaze na podršku, odnosno na samom početku možda i imaju podršku, ali nakon nekog vremena podrška nestane. Ta se pojava zove *dvostruki mobing*. Uobičajena misao koja se javlja u tom razdoblju jest: *"Drugima se to ne može dogoditi!"*, a karakteristični su osjećaji anksioznosti i depresije.

3) **Osobno obezvrjeđivanje** – osjećaj bezvrijednosti samo je jedan od simptoma prave depresije koja je često jedna od posljedica mobinga. Žrtva je preplavljena mislima: *"Nisam na razini te situacije!"*, *"Ne mogu riješiti problem, jer sam nesposoban, ništa ne vrijedim!"*

4.1. Posljedice mobinga na zdravlje

Svako zlostavljanje, pa tako i ono na radnom mjestu, nosi rizik trajnog oštećenja zdravlja. Intenzitet i vrsta posljedica ovisi o tri kategorije čimbenika: intenzitetu mobinga (moralnog zlostavljanja), dužini trajanja i karakteristikama žrtve (crtama ličnosti).

Zdravstvene smetnje i simptomi žrtava mobinga javljaju se na tri razine funkcioniranja:

1. **Promjene na socijalno-emocionalnoj razini** – poremećaji raspoloženja kao što je depresija, anksioznost, krize plača, opsesivna ideacija (stalno razmišljanje o problemu), osjećaj depersonalizacije, napadi panike, socijalna izolacija, nedostatak interesa za druge ljude ili za članove obitelji, emocionalna otupjelost. Prema istraživanju Staffordshire University, provedenom u Velikoj Britaniji, 75,6% žrtava mobinga ima zdravstvene posljedice, pati od depresije i ima pad samopoštovanja.

2. **Promjene na tjelesno-zdravstvenoj razini** – glavobolje, poremećaji spavanja, osjećaj gubitka ravnoteže s vrtoglavicom, poremećaji u probavnom sustavu, osjećaj pritiska u prsima, nedostatak zraka, srčane poteškoće, kožne promjene, smanjenje kinestetičke osjetljivosti.

3. **Promjene u ponašanju (poremećaji ponašanja)** – agresivnost (heteroagresija ili autoagresija), pasivizacija (npr. hipersomnija), poremećaj hranjenja (smanjenje ili povećanje apetita), učestalo korištenje alkohola, cigareta, lijekova, seksualni poremećaji (npr. smanjenje seksualne želje i poremećaj u seksualnoj aktivnosti). Prema istraživanjima provedenima u Švedskoj 10–20% samoubojstava ima direktan ili indirektan uzrok u problemima na poslu, dok se u istraživanju provedenom u Italiji u 13% samoubojstava anamnestički nalazi zlostavljanje na poslu.

5. MOBER

Najčešći zlostavljači, *moberi*, su osobe specifičnih osobina ličnosti, smanjenog kapaciteta za ljubav, radost, igru, kreativnost, davanje i dijeljenje. To su moćne osobe, željne još veće moći. Mobingom prikrivaju nemoć u nekoj drugoj sferi svojega života, najčešće privatnog, u braku ili obitelji, formirajući oko sebe grupu u kojoj dokazuju svoju moć i važnost na račun žrtve. Nerijetko to čine iz osobnog straha da neće biti cijenjeni ili da će sami postati nečijom žrtvom. Njima se lako pridružuju slabiji u strahu da ne postanu žrtve. Zlostavljači se zapravo osjećaju podređeno i nemoćno pa svoju nesposobnost skrivaju projekcijom na druge. Tako lako i preuzimaju tuđe zasluge. Manipulativni su i dvolični, npr. u kontaktu sa žrtvom izrazito bezobrazni, a s ostalim suradnicima simpatični i pristupačni. Neki zlostavljaju i svjesno, s namjerom da naškode drugome ili da ga prisile da napusti radnu sredinu. U kriznim situacijama neka trgovačka društva izabiru *žrtveno janje* zbog unutrašnjih problema i napetosti, pa na njemu zlostavljači sami sebi dokazuju da su snažniji i sposobniji.

6. SPRJEČAVANJE MOBINGA

Osnovne mjere suzbijanja mobinga prije svega su sustavna prevencija, prepoznavanje problema i stručna rehabilitacija. Zaposlenici koji su žrtve mobinga obično šute o tome, a najveći dosadašnji problem na koji nailaze istraživači jest dokazivanje da je riječ o mobingu. Poslodavac na temelju Zakona o radu, internim uredbama i pravilnicima mora razraditi postupak sprječavanja mobinga u svom kolektivu. Poslodavac je dužan sukladno sa člankom 30. Zakona o radu zaštititi dostojanstvo radnika za vrijeme obavljanja posla, tako da im osigura uvjete rada u kojima neće biti izloženi psihičkom, fizičkom ili seksualnom uznemiravanju. Ova zaštita uključuje i poduzimanje preventivnih mjera. Poslodavac je dužan najkasnije u roku od 8 dana od dostave pritužbe ispitati pritužbu i poduzeti sve potrebne mjere. Radnik koji je uznemiravan ima pravo prekinuti rad dok mu se ne osigura zaštita.

Razlozi malom broju tužbi nalaze se u nepoznavanju postojećih zakona i u nepostojanju kvalitetnih zakonskih regulativa na tom području. Da bi se neko ponašanje moglo sankcionirati, ono mora biti propisano zakonom. Prije svega treba dokazati da je posrijedi mobing, što znači da mora postojati kauzalna veza između štetnog ponašanja i posljedice,

tj. mora postojati protupravno djelovanje u smislu pozitivnog radnog, građanskog i kaznenog prava koje se sankcionira. Mora se dokazati da je riječ o napadima tijekom duljeg vremenskog razdoblja (najmanje 6 mjeseci) u odgovarajućim vremenskim intervalima (najmanje jednom na tjedan), koji sustavno slijede s namjerom da se nekoga uništi, a koji su doveli do štetnih posljedica. Kod seksualnog uznemiravanja može biti ponašanja koja su Kaznenim zakonom označena kao kaznena djela protiv spolnih sloboda ili kaznena djela protiv časti i ugleda.

6.1. Zakonski propisi o mobingu

Moralno maltretiranje već je zakonski kažnjivo u mnogim europskim državama, a najbolja zakonska rješenja nalazimo u Švedskoj, Norveškoj, Francuskoj, Švicarskoj. *Mober* (onaj koji maltretira) je kazneno odgovoran, a žrtva može zatražiti odštetu za nanesenu joj "biološku štetu". I u okviru Europskog parlamenta raspravlja se o mobingu. Komitet za zapošljavanje i socijalne poslove održao je u veljači 2001. godine sastanak o mobingu (*European parliament, Report 2001/2339INII, Committee on Employment and Social Affairs*). Raspravljalo se o učestalosti tog fenomena u zemljama članicama Europske zajednice. Komitet je analizirao zakone u pojedinim državama i naglasio potrebu za izmjenom informacija, edukacijom u europskim državama i potrebom za definiranjem zajedničkih zakona koji bi omogućili dobru prevenciju mobinga.

Nakon dokazivanja, podršku se može naći u sljedećim zakonskim propisima: Ustavu Republike Hrvatske⁴, Zakonu o radu, Zakonu o ravnopravnosti spolova⁵ te Kaznenom zakonu⁶. Kazneni zakon u Glavama XIV. i XV. sadrži sljedeća kaznena djela: nanošenje tjelesnih ozljeda iz nehaja (čl. 101.), prisila (čl. 128.), uvreda (čl. 199.), kleveta (čl. 200.), te iznošenje osobnih ili obiteljskih prilika (čl. 201.). Stoga žrtva mobinga može, ukoliko ocijeni da su ispunjena neka obilježja tih kaznenih djela, podnijeti kaznenu prijavu protiv zlostavljača. Novi Kazneni zakon, koji će se primjenjivati od 1. siječnja 2013., predviđa mobing kao kazneno djelo. Kazneno djelo zlostavljanje na radu iz članka 133. Kaznenog zakona novo je kazneno djelo kojim se inkriminira zlostavljanje na radnome mjestu (*mobing*), što do sada nije bilo kazneno inkriminirano. Propisano je sukladno s relevantnim međunarodnim instrumentima te po uzoru na komparativna zakonodavstva (belgijskog Kaznenog zakona i francuskog Kaznenog zakona), te je predviđena kazna zatvora do dvije godine.⁷ To je kazneno djelo, za razliku od prekršaja iz članka 25. Zakona o suzbijanju diskriminacije⁸, po tome što ponašanje mora biti ponovljeno i mora izazvati

⁴ Ustav Republike Hrvatske. (NN 85/10.)

⁵ Zakon o ravnopravnosti spolova. (NN 82/08.)

⁶ Kazneni zakon. (NN 110/97., 27/98. – ispravak, 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05. – ispravak, 71/06., 110/07., 152/08.)

⁷

Zlostavljanje na radu

Članak 133.

(1) Tko na radu ili u vezi s radom drugog vrijeđa, ponižava, zlostavlja ili na drugi način uznemirava i time naruši njegovo zdravlje ili povrijedi njegova prava,

kaznit će se kaznom zatvora do dvije godine.

(2) Kazneno djelo iz stavka 1. ovoga članka progoni se po prijedlogu.

⁸ Zakon o suzbijanju diskriminacije. (NN 149/09.)

posljedicu (npr. narušenje zdravlja). Kazneno djelo *zlostavljanja na radu* će se progoniti po prijedlogu žrtve zlostavljanja.

Zatim, i Zakon o obveznim odnosima⁹ u pogledu naknade štete regulira to u sljedećim odredbama: članak 8. zabrana prouzročenja štete, članak 12. povreda načela svjesnosti i poštenja, nanošenje štete protivno dobrim običajima, članak 154. obveza naknade štete zbog nedopuštenog djelovanja, članci 200. – 203. obveza plaćanja neimovinske materijalne štete, članak 262. obveza naknade štete zbog povrede ugovora, članci 1100. – 1104. popravljivanja neimovinske štete, članci 1045. – 1106. pretpostavke prouzročenja štete te obavezna naknada štete zbog nedopuštenog djelovanja.

7. MOBING U REPUBLICI HRVATSKOJ

Članak 130. Zakona o radu normativno uređuje *zaštitu dostojanstva radnika* te se postupak i mjere zaštite dostojanstva radnika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja uređuju posebnim zakonom, kolektivnim ugovorom, sporazumom sklopljenim između radničkog vijeća i poslodavca ili pravilnikom o radu. Poslodavac koji zapošljava najmanje dvadeset radnika dužan je imenovati osobu koja je osim njega ovlaštena primati i rješavati pritužbe vezane za zaštitu dostojanstva radnika. Poslodavac ili ovlaštena osoba dužna je, u roku utvrđenom kolektivnim ugovorom, sporazumom sklopljenim između radničkog vijeća i poslodavca ili pravilnikom o radu, a najkasnije u roku od osam dana od dostave pritužbe, ispitati pritužbu i poduzeti sve potrebne mjere primjerene pojedinom slučaju radi sprječavanja nastavka uznemiravanja ili spolnog uznemiravanja ako utvrdi da ono postoji. Ukoliko poslodavac u roku od osam dana ne poduzme mjere za sprječavanje uznemiravanja, ili spolnog uznemiravanja ili ako su mjere koje je poduzeo očito neprikladne, radnik koji je uznemiravan ili spolno uznemiravan ima pravo prekinuti rad dok mu se ne osigura zaštita, pod uvjetom da je u daljnjem roku od osam dana zatražio zaštitu pred nadležnim sudom.

Ako postoje okolnosti zbog kojih nije opravdano očekivati da će poslodavac zaštititi dostojanstvo radnika, radnik nije dužan dostaviti pritužbu poslodavcu i ima pravo prekinuti rad, pod uvjetom da je zatražio zaštitu pred nadležnim sudom i o tome obavijestio poslodavca u roku od osam dana od dana prekida rada. Za vrijeme prekida rada radnik ima pravo na naknadu plaće u iznosu plaće koju bi ostvario da je radio. Svi podaci utvrđeni u postupku zaštite dostojanstva radnika su tajni, a ponašanje radnika koje predstavlja uznemiravanje ili spolno uznemiravanje predstavlja povredu obveze iz radnog odnosa.

Protivljenje radnika postupanju koje predstavlja uznemiravanje ili spolno uznemiravanje ne predstavlja povredu obveze iz radnog odnosa niti smije biti razlog za diskriminaciju.

Prema članku 8. Zakona o ravnopravnosti spolova uznemiravanje i spolno uznemiravanje predstavlja diskriminaciju u smislu Zakona o ravnopravnosti spolova. Uznemiravanje je svako neželjeno ponašanje uvjetovano spolom osobe, koje ima za cilj ili koje stvarno predstavlja povredu osobnog dostojanstva i koje stvara neugodno, neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje. Spolno uznemiravanje predstavlja svako neželjeno

⁹ Zakon o obveznim odnosima. (NN 35/05., 41/08.)

verbalno, neverbalno ili fizičko ponašanje spolne naravi, koje ima za cilj ili predstavlja povredu osobnog dostojanstva, a posebice ako stvara neugodno, neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

Analizirajući vrste mobinga možemo zaključiti da u Hrvatskoj pravog strateškog mobinga ima u znatno manjoj mjeri nego, npr., u Italiji. Razlog je i u tome što je u Hrvatskoj jednostavnije otpustiti radnika, jer radno zakonodavstvo nije usuglašeno sa svim pozitivnim europskim pravima radnika. Zbog toga nakon udruživanja, reorganizacije ili modernizacije, mnogi niskokvalificirani radnici lako ostaju bez posla, dok će samo na rukovoditeljima biti proveden strateški mobing.

S druge strane *bossing* – jedna od vrsta okomitog mobinga – prisutan je u velikom postotku u Hrvatskoj. Nakon privatizacije u mnogim poduzećima bilo je odmah jasno da postoji višak radne snage i da je potrebna reorganizacija i modernizacija. Novi vlasnici nisu željeli, a niti imali sredstava za potrebna ulaganja. Njihov je jedini cilj bio što veći profit u što kraćem vremenu. Odgovorne su osobe ovlaštene rabiti sva sredstva da bi se ostvarili postavljeni ciljevi. Vrijeđanje, kritiziranje radnika, preopterećenost radnim zadacima, odbijanje slobodnih dana ili godišnjih odmora, crna su svakodnevnica svih onih koji u teškim ekonomskim uvjetima u kojima se još uvijek nalazi Hrvatska, ne mogu napustiti jedino moguće radno mjesto, pogotovo ako govorimo o malim urbanim sredinama gdje je velika nezaposlenost. U tom smislu Hrvatska kao tranzicijska zemlja ponavlja sve porođajne muke početne organizacije gospodarstva po kapitalističkom tipu.

Klinička iskustva govore o sve većem broju klijenata koji se obraćaju za pomoć zbog zlostavljanja na poslu, ali još nema šireg istraživanja toga fenomena. Često se klijenti žale na nepoštovanje radnog vremena od strane nadređenih koji zahtijevaju potpunu posvećenost poslu prijeteci otkazom, ako se njihovi zahtjevi ne poštuju. Kako je nezaposlenost velika i prijetnja otkazom nije bezazlena, radnik pristaje na sve što mu je naređeno, nemajući pri tome nikakve zaštite (u Europi ipak postoje moćne sindikalne organizacije). Radnik razvija osjećaj bespomoćnosti (koji nije iracionalan), što predstavlja početak ozbiljnijih psihičkih reakcija. Prema našim kliničkim iskustvima, posebice su pogođene žene. Naime, nepredvidive naredbe nadređenog za produžavanjem radnog vremena mogu kompromitirati bračne i obiteljske odnose. Žene često dolaze po psihološku pomoć zbog konfliktne situacije u kojoj se nalaze: šef zahtijeva da ostane na poslu i nekoliko sati duže, prijeteci pri tome otkazom, a suprug ne vjeruje i pokazuje ljubomorne reakcije. Majčinska je uloga također ugrožena nesigurnošću radnog mjesta.

Osim okomitog mobinga, postoji i vodoravni mobing, koji se javlja u svim zemljama i na svim radnim mjestima. Želja za bržom i uspješnijom karijerom, ljubomora i zavist prema uspjehu kolega, dovode do mobinga između radnika na istom položaju. Pronalaženje *žrtvenog jarca* samo je jedan od bolesnih načina obrane od frustracija i napetosti uzrokovanih lošim uvjetima rada.

7.1. Glavni sadržaji mobinga

Tijekom prošlosti nastalo je puno definicija mobinga, no jedna od najpotpunijih je navedena u francuskom Zakonu o mobingu: "Mobing je psihološko maltretiranje što se ponavlja putem akcija kojima je cilj ili posljedica degradacija radnikovih radnih uvjeta,

koje mogu uzrokovati napad i nanijeti štetu ljudskim pravima i ljudskom dostojanstvu, naštetiti fizičkom ili mentalnom zdravlju ili kompromitirati žrtvinu profesionalnu budućnost." (Koić, Apostolovski, 2005:11). Iz većine definicija može se razaznati par najvažnijih sadržaja mobinga, a to su: mobing je neprijateljska i neetična komunikacija, sustavno usmjerena i planirana s tjednom učestalošću i s jasnim ciljem koji je uništenje žrtve, tj. uzrokovanje mentalnih i socijalnih posljedica kod žrtve.

Do mobinga dolazi vrlo često prvo promjenom atmosfere na radnome mjestu. Ono što će žrtva doživjeti je udaljenost kolega, ignoriranje, manje srdačnosti itd. Nakon tzv. *promjene atmosfere na radnome mjestu* dolazi do akcija.

7.2. Vrste mobinga

Mobing bismo mogli podijeliti na vertikalni i horizontalni, te na emotivni i strateški. Podjela na horizontalni i vertikalni je podjela prema hijerarhijskim strukturama u trgovačkim društvima te njihovu odnosu, a podjela na emotivni i strateški nam određuje i određene uzroke mobinga.

– **Vertikalni mobing** je pojava pri kojoj nadređeni mobizira podređenog radnika ili više njih (jednog po jednog) dok ne uništi cijelu grupu. Situacija može biti obrnuta, te imamo slučajeve u kojima određena grupa radnika mobizira nadređenog što je također mobing.

– **Horizontalni mobing** je pojava u kojoj dolazi do mobinga između radnika koji su na jednakim položajima u hijerarhijskoj strukturi trgovačkog društva. U ovom slučaju su najčešći uzroci mobinga želja za napretkom u karijeri, te sputavanje ostalih u toj namjeri, ili pak odabir grupe određenog *žrtvenog jarca* na kojemu će ispucati svoje frustracije te ga odbaciti.

– **Emotivni mobing**, kao što mu i ime govori, ima veze s osjećajima. To su osjećaji poput mržnje, ljubomore, zavisti, kompetitivnosti, antipatije i neprijateljstva, tj. svi oni koji uzrokuju mobing te se očituju kao kritike, bojkotiranja, razna podmetanja, ponižavanja, uvrede, te određeno izoliranje radnika.

– **Strateški mobing** se pojavljuje kad su neke osobe u trgovačkom društvu višak te ih se želi sustavno i strateški ukloniti u druge sredine koje su daleko od njegova mjesta stanovanja, itd.

7.3. Mjere i savjeti za suprotstavljanje mobingu

Sve što možete napraviti ukoliko ste žrtva mobinga jest da pismeno zabilježite svaki nasrtaj i arhivirate sve pismene dokumente. O onome što vam se događa obavijestite osobu iz vaše radne sredine u koju još uvijek imate povjerenja, a ako takva osoba ne postoji, s povjerenjem se obratite aktivistu nekog od udruženja za zaštitu ljudskih prava, za jednakost spolova ili sl. Otvoreno razgovarajte s osobom koja vas zlostavlja o njenom ponašanju i postupcima. Recite zlostavljačima neka prestanu sa svojim ponašanjem i nemojte dopustiti da budete uvučeni u takav krug. Požalite se osobi koja vam je izravno nadređena. O svemu biste trebali moći obavijestiti kadrovsku službu i upravu poduzeća. U slučaju pojave psihičkih ili tjelesnih poremećaja, potražite savjet psihologa, psihijatra,

liječnika. Potražite savjet pravnika koji se bavi radnim pravom. Trenirajte komunikacijske vještine i tehnike relaksacije.

I poslodavac i zaposlenici trebaju znati što je mobing, da je kažnjiv i kome se trebaju obratiti za pomoć. Potrebno je garantirati dostupnost stručnih osoba koje će se baviti prijavljenim zlostavljanjem, s tim da te osobe moraju biti nepristrane tj. ne smiju biti zaposlene u tom kolektivu. Također poslodavci trebaju napraviti stručnu edukaciju i trening kako bi se njihovi zaposlenici mogli pravilno educirati i što sigurnije osjećati na svome radnom mjestu (Kostelić-Martić, 2005:11).

8. PRVI KAZNENI SLUČAJ SEKSUALNOG MOBINGA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Prvi sudski slučaj seksualnog mobinga u Hrvatskoj koji je prije dvije godine zaintrigirao javnost, nakon pravomoćne presude kojom je bivši voditelj zadarskog trgovačkog centra prvo osuđen pa oslobođen optužbi oštećene trgovkinje, nedavno je dobio novi nastavak u presudi Vrhovnog suda Republike Hrvatske (VSRH). Tom je presudom naime utvrđeno da je u ovom slučaju ipak povrijeđen Kazneni zakon u korist okrivljenika, a na štetu oštećenice. Okrivljenik je prvo na Općinskom sudu u Zadru (OSZ) proglašen krivim za seksualni mobing te je osuđen na kaznu zatvora u trajanju od šest mjeseci. Potom, u žalbenom postupku koji je uslijedio pred Županijskim sudom u Zadru (ŽSZ) dogodio se obrat na način da je uvažena žalba okrivljenika te je on pravomoćno oslobođen krivnje. Zahtjevom za zaštitu zakonitosti sudskog postupka na takvu je presudu reagiralo Općinsko državno odvjetništvo (ODO) koje je i podnijelo prvotnu tužbu protiv okrivljenika, nakon čega je uslijedilo rješenje VSRH kojim se u tri točke obrazlaže da su presudom ŽSZ povrijeđena prava oštećene zaposlenice.

VSRH je pronašao pogreške u odluci ŽSZ navodeći da je ŽSZ zauzeo pravni stav da se okrivljenom nije moglo suditi za predmetno kazneno djelo jer on nije oštećen bio poslodavac već nadređeni, što je VSRH našao pogrešnim uputivši na odredbu članka 30. stavka 2. tada važećeg Zakona o radu koji propisuje da se dostojanstvo radnika štiti od uznemiravanja poslodavca, ali i od nadređenih i suradnika. Nadalje, VSRH je osporio i odluku drugostupanjskog suda kojom se navodi da nije točno precizirano koja su prava oštećenju povrijeđena ponašanjem okrivljenika kao i kojim se zakonom to konkretno opisuje. No, VSRH je utvrdio kako se tu radi o povredi drugih prava iz rada opisanim u članku 114. KZ-a. Isti sud pronašao je pogrešnim i zaključak ŽSZ kojim se navodi da se u međuvremenu, od počinjenja djela pa do početka suđenja u ovom slučaju, Zakon o radu promijenio. Naime, ŽSZ se u svojoj presudi pozvao na Zakon o suzbijanju diskriminacije¹⁰ koji predviđa samo prekršajnu odgovornost za kršitelje zakona i obvezu da se na okrivljenika mora primijeniti zakon koji je za njega blaži.

Pogrešno je prema VSRH stajalište ŽSZ kako nema kaznenog djela jer je u konkretnom slučaju u zakonskom opisu postupanje okrivljenika označeno kao uskrata građanima prava iz rada bez označavanja o kojim bi se to pravima radilo. Iz presude prvostupanjskog, odnosno OSZ, jasno proizlazi kako je okrivljenik inkriminiranim ponašanjem prema

¹⁰ Zakon o suzbijanju diskriminacije. (NN 85/08.)

oštećenici kojoj je bio nadređen, kroz dulje vrijeme postupao protivno odredbi članka 30. Zakona o radu i time počinio kazneno djelo povrede prava na rad i drugih prava, donesenom osam mjeseci nakon što je ODO u Zadru podnijelo zahtjev za zaštitu zakonitosti protiv drugostupanjske pravomoćne oslobađajuće presude.

U rješenju VSRH je utvrđeno da je OSZ pravilno utvrdio kada je okrivljenog proglasio krivim zbog kaznenog djela povrede prava na rad i drugih prava iz rada, što je kasnije preinačio ŽSZ u oslobađajuću presudu. Prema rješenju VSRH, to jasno proizlazi iz činjeničnog opisa presude OSZ koje ga je proglasilo krivim što je kao voditelj u trgovačkom centru, verbalno spolno uznemiravao oštećenu djelatnicu centra komentirajući njezin izgled na način da ju je pitao kakvo donje rublje i broj grudnjaka nosi, te joj se na radnome mjestu obraćao riječima: *"... najradije bi te opalio kada si ljuta ..., te joj nije osigurao uvjete rada u kojima neće biti izložena spolnom uznemiravanju."*

Osim kvalifikacije djela, u rješenju VSRH oboreno je i obrazloženje ŽSZ koje je u oslobađajućoj presudi naveo kako okrivljeni u inkriminirano vrijeme nije bio u ulozi poslodavca, nego samo nadređeni, te da mu se nije moglo suditi za kazneno djelo, nego za prekršaj zbog promjene Zakona o radu. ŽSZ nije bio u pravu kada je naveo da je novi Zakon o radu blaži za počinitelja, jer se u zaštiti dostojanstva radnika od uznemiravanja poziva na poseban Zakon o suzbijanju diskriminacije koji propisuje samo prekršajnu odgovornost. Zakon o suzbijanju diskriminacije na novi način osigurava zaštitu i promicanje jednakosti kao najviše vrednote ustavnog poretka Republike Hrvatske, propisujući izuzetno široki katalog oblika izravne i neizravne diskriminacije – stoji u rješenju VSRH, koji naglašava kako Zakon o suzbijanju diskriminacije ne derogira kazneno djelo povrede prava na rad i drugih prava iz rada, već samo uvodi novi katalog prekršajnih djela dodatno štiteći jednakost građana.

VSRH je međutim utvrdio kako novi Zakon o suzbijanju diskriminacije samo na novi način osigurava zaštitu i promicanje jednakosti uvodeći široki spektar oblika diskriminacije te spomenuti način ne suspendira primjenu Kaznenog zakona.

Oštećenica je preko punomoćnika najavila pokretanje parničnog postupka pred OSZ protiv poslodavca-trgovačkog centra jer joj nisu pružili zaštitu koju je od njih tražila u nekoliko navrata prije no što je slučaj prijavila ODO-u u Zadru. Ova presuda VSRH je ujedno i svojevrsni korektiv te uputa za sudsku praksu za slične slučajeve jer ona jasno pokazuje da se i do sada moglo procesuirati slučajeve seksualnog mobinga po postojećem Zakonu. Iako je KZ dosta netransparentan, upravo ovaj slučaj pridonosi sazrijevanju svijesti o potrebi uvođenja novog kaznenog djela mobinga u kazneno zakonodavstvo. Takva izmjena je donesena u novom Kaznenom zakonu čija će primjena započeti 1. siječnja 2013. godine i za djela počinjena nakon stupanja na snagu tog Zakona.

S druge strane okrivljenik za kojeg je VSRH samo utvrdio da je osnovan zahtjev za zaštitu zakonitosti i da je s pravom presudom ŽSZ od 27. srpnja 2010. godine povrijeđen Kazneni zakon u korist okrivljenika, no ne i ukinuta oslobađajuća presuda, podnio je Ustavnu tužbu. Okrivljenik smatra da su takvom presudom VSRH povrijeđena njegova ustavna prava i to pravo na pravično suđenje, kao i temeljno osobno pravo na ravnopravnost. Naime u sudskoj praksi kazneni sud uvijek primjenjuje zakon koji je blaži za počinitelja, a u konkretnom slučaju to bi značilo, čak i da se utvrdilo uznemiravanje ili spolno uznemiravanje kao oblik diskriminacije, da bi njezin branjenik prema izmijenje-

nom Zakonu o diskriminaciji koji je stupio na snagu 1. siječnja 2009. godine, bio samo prekršajno odgovoran.

Tek novi Kazneni zakon, koji tek treba stupiti na snagu, u sebi sadrži odredbe o spolnom uznemiravanju kao kaznenom djelu, te propisuje kaznenu odgovornost počinitelja. Stoga je vrlo jasno da bi, ukoliko bi dosadašnje ponašanje počinitelja predstavljalo spolno uznemiravanje u smislu Zakona o radu, imalo za posljedicu samo prekršajnu odgovornost. Braniteljica okrivljenog smatra da su odlukom VSRH okrivljeniku povrijeđena navedena ustavna prava te da se iz obrazloženja te presude razaznaje stav suda da novi Zakon o radu koji se poziva na Zakon o suzbijanju diskriminacije, a koji više ne sadrži odredbu o zaštiti dostojanstva radnika od strane poslodavca na radnome mjestu, nije blaži za počinitelja, već upravo suprotno. Po njenom mišljenju to je potpuno pravno nelogično pa je stoga okrivljenik na takvu presudu reagirao ustavnom tužbom iako VSRH svojom odlukom ne ulazi u pravomoćnost oslobađajuće mu presude.

9. ZAKLJUČAK

Iskustva u praksi govore o sve većem broju osoba koje se obraćaju za pomoć zbog zlostavljanja na poslu, ali još nema šireg istraživanja toga fenomena. Često se osobe žale na nepoštovanje radnog vremena od strane nadređenih koji zahtijevaju potpunu posvećenost poslu prijeteći otkazom, ako se njihovi zahtjevi ne poštuju. Kako je nezaposlenost velika i prijetnja otkazom nije bezazlena, radnik pristaje na sve što mu je naređeno, nemajući pri tome nikakve zaštite za razliku od Europe u kojoj ipak postoje moćne sindikalne organizacije. Radnik razvija osjećaj bespomoćnosti (koji nije iracionalan), što predstavlja početak ozbiljnijih psihičkih reakcija. Prema nekim kliničkim iskustvima posebice su pogođene žene. Naime, nepredvidive naredbe nadređenog za produžavanjem radnog vremena mogu kompromitirati bračne i obiteljske odnose. Žene često dolaze po psihološku pomoć zbog konfliktne situacije u kojoj se nalaze: šef zahtijeva da ostane na poslu i nekoliko sati duže, prijeteći pri tome otkazom, a suprug ne vjeruje i pokazuje ljubomorne reakcije. Majčinska je uloga također ugrožena nesigurnošću radnog mjesta.

Iako se prema članku 130. Zakona o radu mogu procesuirati slučajevi mobinga, sudska zaštita je zasada neučinkovita. Stoga za svako radno mjesto u Hrvatskoj treba jasno definirati što je dozvoljeno, a što nije, i navesti posljedice za kršenje utvrđenog.

Psihičke posljedice zlostavljanja na radnome mjestu sve su češći razlog zbog kojeg ljudi traže stručnu pomoć. U stranoj literaturi ima obilje znanstvenih radova koji se bave tim fenomenom. U Hrvatskoj nema sustavno provedenih i metodološki osmišljenih istraživanja. Iskustva zapadnih zemalja govore kako se u funkciji industrijalizacije i globalizacije može očekivati porast žrtava mobinga. Kako bi se zahvatila širina problema, potrebno je provesti epidemiološka istraživanja, ali i skrenuti pozornost stručnjaka na taj socijalno-medicinski fenomen. Novi Kazneni zakon koji će se primjenjivati od 1. siječnja 2013. predviđa mobing kao kazneno djelo.

Procjenjuje se da je u Hrvatskoj od 2003. godine podneseno više od stotinu tužbi radi naknade štete od uznemiravanja, ali još uvijek nema nijedne, čak ni prvostupanjske presude dijelom i zbog nejasnih i nedostatnih odredbi. To je zbog toga što postojeći Zakon

o radu ne prepoznaje sve oblike mobinga te ne može osigurati potpunu pravnu zaštitu protiv zlostavljača, najčešće poslodavaca, koji lako izbjegavaju odgovornost.

Možemo zaključiti da mobing nije izmišljeni termin kako bi ljudi mogli češće koristiti bolovanje te da su to predrasude. Bilo kakvo zlostavljanje može ostaviti dugotrajne posljedice na osobu. Smatramo također da bi trebalo postojati više centara i telefonskih linija za pomoć žrtvama mobinga.

LITERATURA

1. Koić, E., Apostolovski, J. (2005). *Mobing.hr – najčešća pitanja i odgovori*. Virovitica: Udruga Mobbing.
2. Kostelić-Martić, A. (2005). *Mobing: psihičko maltretiranje na radnom mjestu*. Zagreb: Školska knjiga.